



วารสารวิชาการ อุตสาหกรรมศึกษา

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2552 (108-112)

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลทีวี

ชัยวัฒน์ รุ่งรักษอดิษฐ์, ปัญญา อีระวิทยเลิศ, ประพันธ์ ภักดีกุล

สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

39/1 ถ.รัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีจุดหมายสำคัญเพื่อการศึกษาความคิดเห็นของการใช้บริการของระบบอินเทอร์เน็ต ในรูปแบบของ ไอพีทีวี โดยผู้ให้บริการสามารถเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าไปชมภาพยนตร์ หรือข่าวสารสารบันเทิงได้ โดยไม่ต้องเปิดเครื่องรับโทรทัศน์ ซึ่งระบบ ไอพีทีวี นี้เป็นระบบใหม่ ของการชมโทรทัศน์โดยชมผ่านจอคอมพิวเตอร์แทน ปัญหาที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้เกิดขึ้น คือ การให้บริการของระบบไอพีทีวี นี้ผู้ชมหรือผู้รับบริการของระบบดังกล่าวมีความคิดเห็นอย่างไรหลังจากได้รับบริการ ผู้วิจัยเลือกสถานที่ศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยวิธีการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยใช้ตารางของทาโรยามาเน่ ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53 ชายร้อยละ 47 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 43 รองลงมาอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 41.7 ส่วนใหญ่จะมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทร้อยละ 34 รองลงมาคืออาชีพรับราชการร้อยละ 20.3 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท และส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 77 2. ผู้รับบริการพบปัญหาการรับบริการระบบไอพีทีวี ได้แก่ สัญญาณสะดุด, ภาพไม่ราบเรียบ และสัญญาณอินเทอร์เน็ตหลุด 3. ผู้รับบริการระบบไอพีทีวี มีความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ย 2.5

คำสำคัญ: อินเทอร์เน็ตโปรโตคอลทีวี

Abstract

This research is a quantitative study the objective was to evaluate attitude of customers on the internet television, or IPTV. The main advantage of IPTV is that it allows users to connect to the internet and watch news or movies without turning on television receiver. The main question of this research is how the opinion of customer is for IPTV service.

A set of sample group is randomly selected from customer, who live in Bangkok and vicinity areas. The sample size of this study is 300 customers, whereas the selection is based on Taroyamane's table. The results of this research suggest as follows: 1) 53% and 43% of customers in a sampled group are female and male, respectively. In terms of age, 47% of customers are between 30 and 40 years old and 41.7% are less than 30 years old. 34% of customers in a similar sampled group are employees of business firms whereas other 20.3% are government. Average salary of customers is between 10,000 - 20,000 Bath and 77% of them hold Bachelor degree. 2) Problems found

from IPTV service include non-continuous signal, inconsistent picture, and poor internet connection connection. 3)
Overall, customers satisfaction for IPTV service is in a moderate level ($X = 2.5$)

Keyword: Internet television

ภูมิหลัง

ปัจจุบันประเทศไทยได้ตระหนักถึงศักยภาพ อันมหาศาลของเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังจะเห็นได้จาก การพัฒนาเครือข่ายและการบริการโทรคมนาคมอย่างจริงจัง โดยจะเห็นได้จากงบประมาณการลงทุนของโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งใช้เงินลงทุนมีมูลค่ารวมกัน หลายแสนล้านบาท อาทิ โครงการเครือข่ายโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย โครงการดาวเทียมสื่อสารไทยคม ดวงที่ 1 และ 2 โครงการเครือข่ายบริการร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) โครงการเส้นใยแก้วนำแสงตามทางรถไฟทั่วประเทศ โครงการเส้นใยแก้วนำแสงใต้น้ำ เป็นต้น จากการพัฒนา ศักยภาพของโครงการต่างๆ ดังกล่าวนั้น ได้นำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีชื่อเรียกว่า อินเทอร์เน็ต โพรโตคอลเทเลวิชั่น หรือที่เรียกกันว่า “ไอพีทีวี”

เทคโนโลยีสารสนเทศ ของอินเทอร์เน็ต โพรโตคอลเทเลวิชั่นนั้น เป็นการให้บริการชมภาพยนตร์, ข่าวสาร และบันเทิง โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในระบบคอมพิวเตอร์ของผู้รับชมทั้งที่ทำงาน, ที่สถานศึกษา ตลอดจน ผู้ชมที่มีคอมพิวเตอร์ใช้งานภายในบ้าน และสมัคร เป็นสมาชิก ของระบบ ไอพีทีวี ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลง ครั้งสำคัญ ของผู้ให้บริการชมรายการจากจอโทรทัศน์ ผ่านเสาอากาศเครื่องรับโทรทัศน์ที่ติดตั้งบนหลังคาบ้าน มาเป็น การชมรายการทางโทรทัศน์ แต่ชมผ่านจอรับของคอมพิวเตอร์แทน

ปัจจุบันมีผู้ให้บริการระบบไอพีทีวี ในประเทศไทยจำนวน 2 ราย คือ ทรูคอร์ปอเรชั่น และ บัดดี้บอร์ด แบน โดยที่ทั้ง 2 รายต่างเป็นนักลงทุนในภาคเทคโนโลยีการ สื่อสารระดับใหญ่ของเมืองไทย มีทุนในการดำเนินงานกว่า หมื่นล้านบาท ในการทำธุรกิจไอพีทีวี ทั้งนี้เป็นที่ทราบกันดี อยู่ว่าการให้บริการไอพีทีวีนี้ เป็นธุรกิจต่อยอดของบริการ โทรศัพท์ และ อินเทอร์เน็ต ซึ่งหากทำสำเร็จย่อมจะนำรายได้ จำนวนมหาศาลกลับเข้าสู่องค์กรของตน

ธุรกิจการให้บริการไอพีทีวี ในประเทศไทย เริ่มต้นมาได้ 2 ปี และ ยังอยู่ในระยะทดสอบระบบ และ ผลตอบรับของผู้ให้บริการ ปัญหาของผู้ให้บริการที่นำมา ทำการศึกษาในครั้งนี้ ก็มุ่งที่จะรับทราบถึงจุดอ่อนของระบบ ไอพีทีวี ว่ามีมากน้อยเพียงใด อย่างไรบ้างเพื่อนำมาพัฒนา ระบบ และ ปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการในระบบอินเทอร์เน็ตโพรโตคอลเทเลวิชั่น ต่อการรับชมรายการ ว่ามีข้อควรปรับปรุงอย่างไร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการในระบบอินเทอร์เน็ตโพรโตคอลเทเลวิชั่น ว่ามีความพึงพอใจต่อการรับชมอยู่ในระดับใด
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการของระบบอินเทอร์เน็ตโพรโตคอล เทเลวิชั่น

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อการนำข้อมูลจากการสำรวจของงานวิจัย ในจุดบกพร่องต่างๆ ของระบบกลับไปพัฒนาและแก้ไข เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด
2. ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะเรื่องความแตกต่างด้านเพศ, อายุ, อาชีพ สามารถ นำไปสู่การทำรายการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะก่อให้เกิดรายการที่มี ประสิทธิภาพ ตรงกลุ่มเป้าหมาย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากประชากรที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลเทเลวิชั่น ได้มาจากสื่อออนไลน์ทุกประเภท ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ในเซิร์ฟเวอร์พื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยในช่วงเวลาเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือนตุลาคม 2551 โดยใช้วิธีการสุ่มของทาร์ยามานะ

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาคือ ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลเทเลวิชั่น และระดับความพึงพอใจในภาคของการให้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ค่าเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลเทเลวิชั่น จะมีความคิดเห็นต่อการบริการแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลเทเลวิชั่น จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน สรุป เป็นเพศหญิงร้อยละ 53.0 เพศชายร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 43.3 รองลงมาอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 41.7 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทร้อยละ 34.0 รองลงมาอาชีพรับราชการร้อยละ 20.3 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 28.7 รองลงมาได้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 26.3 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 77.7 รองลงมาในระดับปริญญาโทร้อยละ 14.0 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้ระบบไอพีทีวีมาก่อนร้อยละ 90.0 ไม่เคยใช้ร้อยละ 10.0 สถานที่ใช้ไอพีทีวี ส่วนใหญ่ใช้ที่ทำงานร้อยละ 62.2 รองลงมาใช้ที่มหาวิทยาลัยร้อยละ 18.5 และใช้ที่บ้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ร้อยละ 8.1

อภิปรายผล

จากการวิจัยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลเทเลวิชั่น พบว่า ปัญหาที่ผู้ใช้บริการมีเหมือนกันคือ สัญญาณสะดุด ภาพไม่ราบเรียบ ร้อยละ 82.7 รองลงมาคือ ปัญหา ภาพกระตุก เสียงขาดหาย ร้อยละ 81.7 และสัญญาณอินเทอร์เน็ตหลุด ร้อยละ 78.7 ในด้านความพึงพอใจในส่วนขอระบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลเทเลวิชั่น อยู่ในระดับปานกลาง คือ ($X = 2.50$) และเมื่อนำความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามระดับต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยผู้หญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ชายในด้านความพึงพอใจ ของผู้บริการที่อยู่ในช่วงระดับอายุแตกต่างกัน พบว่าจะมีความพึงพอใจ ต่อการรับบริการไม่แตกต่างกัน และพบว่าเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลเทเลวิชั่น ด้านรายได้พบว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ทั้งนี้ สอดคล้องกับผลสำรวจของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และ คอมพิวเตอร์แห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยมากมีรายได้ครัวเรือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท เป็นกลุ่มชนชั้นกลาง และ เป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ในสังคม มีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตสูงถึงร้อยละ 70 ส่วนกลุ่มคนที่มียาได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตเพียงร้อยละ 8.3 (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และ คอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2538) สำหรับประเด็นของความคิดเห็นด้านปัญหาที่พบในขณะที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลเทเลวิชั่น ที่ทำให้ผู้บริการไม่พึงพอใจ คือ สัญญาณสะดุด ภาพไม่ราบเรียบ รองลงมาคือ ภาพกระตุก เสียงขาดหายเป็นระยะ และน้อยที่สุด คือ ระบบอินเทอร์เน็ตหลุด ทั้งนี้เนื่องมาจากในช่วงเวลาดังกล่าวมีผู้ใช้จำนวนมาก ซึ่งปัญหาที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจนี้เป็นประเด็นสำคัญที่จะชี้ขาดว่า ธุรกิจนี้จะเติบโต หรือไม่ขึ้นอยู่กับ การแก้ไขปัญหาได้หรือไม่

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการวิจัยกับผู้ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลเทเลวิชั่นในเขตอื่น ๆ ที่ไม่ใช่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพื่อให้งานวิจัยได้กระจายไปยังภูมิภาคอื่น ๆ ทั่วประเทศ

2. ควรศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ ของระบบอินเทอร์เน็ตโปรโตคอลเทเลวิชั่น ในแนวกว้างขึ้นว่างานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

- [1.] เกตุแก้ว บุญเดิม และคณะ (2547) ความคิดเห็นของพระนักศึกษาศาสนาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ของพระสงฆ์ในปัจจุบัน. กรุงเทพฯ
- [2.] ครรชิต มัลลียงศ์. (2532). “คอมพิวเตอร์ช่วยสอน”. คอมพิวเตอร์แม่ข่าย. (มิถุนายน 2532).
- [3.] จำรอง เงินดี. (2534). เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยา สังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [4.] จำเรียง ภาวจิตร. (2536). “สาธิตกรณี” เอกสารการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา 4 (เล่ม 2). กรุงเทพฯ: บริษัทสารมวลชน จำกัด.
- [5.] ตูลา มหาสุธานนท์. หลักการจัดการ หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์, 2547.
- [6.] ทักษิณา สอนานท์ ฐานะศราเกียรติ์. (2546). พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ. ที.วี.ซีคอมมิวนิเคชั่น.
- [7.] ธนพร ชุมวรฐายี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2539.
- [8.] นฤมล อันตะริกานนท์. (2550). การพัฒนาบทเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตวิชาการสร้างเว็บเพจด้วย Dreamweaver สำหรับนักศึกษา.
- [9.] บุญเรียง ขจรศิลป์. (2534). วิธีวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พิชญาพรินต์. (2534).
- การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พิชญาพรินต์.
- [10.] ปัทมาภรณ์ บุญพัฒนาภรณ์. (2545). การรับรู้ของเด็กเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบของอินเทอร์เน็ต.
- [11.] ปิติชัย รังสิยานนท์. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางกุ่ม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2541. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์. (2538). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. วารสารสำนักวิทยบริการฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ.
- [12.] ไพโรจน์ ตีรณธนากุล. (2541). Computer - based training. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม.
- [13.] ไพศาล หุ่นแก้ว. (2532). สภาพปัจจุบันและศักยภาพการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนพัฒนาเทคนิคศึกษา เล่มที่ [14.] ศิริชัย นามบุรี. (2542). การสร้างบทเรียนสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์การสอนวิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- [15.] ศิริวรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ไดมอนด์อินบิสิเนสเวิร์ด, 2542. สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2538). เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- [16.] สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2534). การสร้างมาตรวัดในการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- [17.] สุพิทย์ ภาณุจันพันธ์. (2541). รวมศัพท์เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยวัฒน์ รุ่งรักษอดิษฐ์กุล ปัญญาผล อีระวิทย์เลิศ ประพันธ์ ภักดีกุล
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2552 (108-112)

- [18.] สุวัฒนา ใบเจริญ. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาชอนแก่น. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2540.
- [19.] เสรี วงษ์มณฑา. กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ : อีระฟิล์ม, 2542.
- [20.] สมชาติ กิจยรรยง. สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : อิมปรินท์, 2536.
- [21.] สวัสดิ์ เพชรโชติวงศ์. (2549) การบริหารเชิงกลยุทธ์ = SMART strategic management. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
- [22.] อดุลย์ และดลยา จาตุรงค์กุล. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพฯ : (พิมพ์ครั้งที่ 7) โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์